

## 【論文】

感情労働の統制と自律性、そして抵抗  
——労働過程分析のアプローチからの考察李 旼 珍<sup>†</sup>

## 1 はじめに

アーリー・ホックシールドが1983年に刊行された『The Managed Heart』の中で、客室乗務員 (flight attendants) や集金員 (debt collectors) の感情労働を分析したことによって、声と声あるいは対面でサービスを提供する仕事に従事する人々の行っている労働は感情労働という名前が与えられ、可視化された。ホックシールドによれば、感情労働を行う人は自分の感情を誘発したり抑圧したりしながら、相手 (筆者注：顧客) の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の外見を維持しなければならない (ホックシールド 1983=2000: 7)。

ホックシールドの感情労働研究以来、サービス労働従事者の感情労働に関する研究がたくさん出た<sup>1)</sup>。ホックシールドの研究から30年間感情労働に関する論文は国際学術誌 (EBSCO host) に掲載されたものだけでも800本以上に上る (朴オンア・ソンホォンイル・李チャンシュ 2014)。こうした感情労働研究の激増は、「感情労働バンドワゴン emotional labor bandwagon」 (Bolton 2005) とやや揶揄されたが、多くの先進産業国の産業構造においてサービスセクターの比重が高まり、サービスを提供する労働の増大に伴い、感情労働が要求される職務が増加している事実を反映したことであろう。しかし、ホックシールド後の

感情労働研究は、ホックシールドの感情労働論のうち感情の商品化による個人 (筆者注：労働者) への有害な影響の賛否を巡る議論に集中している観を見せる。日本の感情労働研究についても似たような様相が指摘される (三橋 2006; 崎山 2017; 山本・岡島 2019)。感情労働に関する研究は日本においてもかなりの数に及んでいる<sup>2)</sup> が、三橋弘次 (2006) によれば、日本の実証的な感情労働研究は調査対象がいわゆるケア労働 (看護や介護) の領域に偏り、その焦点は感情労働者個々人のストレスや燃えつきといった心理的結果に置かれることが多い<sup>3)</sup>。さらに三橋は、個人の心理的コストばかりが強調される感情労働研究では、「サービス社会における組織 (管理者)、労働者、顧客 (サービス利用者) の三者を巻き込んだ新たな労働過程を明るみに出す感情労働概念・論の呈した労働組織レベルでの批判力が不当に弱められ、個人レベルの感情経験を問題化することに分析力が矮小化されてしまっている」 (2006: 35) ことを指摘する。また鈴木和夫 (2012) も「わが国でも『管理される心』の邦訳の刊行以来、感情労働論への関心の急速な高まりがみられる。しかし、その場合取り上げられる職業が……クライアントに直面する看護師、ソーシャルワーカー、介護労働者、福祉労働者などに集中しすぎている点……こうなるとどうしても、対クライアントとの関係での労働者の感情負担の問題に重点が置かれ、ホックシールドの強調する企業による感情管理の強制という側面……が後景に退く傾向が生じる」ことを言及する (2012: 257、注7)。

<sup>†</sup> 立教大学社会学部教授  
leemj@rikkyo.ac.jp

三橋、鈴木が示唆するように、ホックシールドの感情労働論の核心は組織による感情の商品化と感情労働の統制、そして労働者の感情労働からの疎外であると言える。ホックシールドが明らかにしようとしたこれらの主題はまさに労働過程分析 (Labor Process Analysis) の伝統の中で取り扱われた事柄である。感情労働概念を労働過程分析の文脈の中に位置づけることに関して、特に、鈴木は、ホックシールドの感情労働論は労働過程研究の流れと接続されるべきであり、その時にその意義も鮮明になると強調する。なぜなら、ホックシールドの感情労働論が私的生活における感情管理過程が公的生活において企業の営利目的に従属させられる際に生ずる事態を問題にしているが、この問題の立て方は、企業が雇用関係に入る労働者をいかに統制して労働を有効に引き出すかという労働過程論の問題設定と一致するからである (鈴木 2012: 235) と捉える。また鈴木は、労働過程論にとってホックシールドの感情労働論が持つ意義の一つとして、「伝統的な労働過程論における管理者—労働者間関係を中心とした理解をのりこえて」、「接客労働過程は管理者—顧客—労働者の3極関係をもって構成されるという理解を示した」(鈴木 2012: 184) ことを指摘する。

鈴木のような指摘以前に、すでに90年代より、労働過程分析の研究者たちは感情労働概念に注目し、組織が従業員の感情管理を労働過程の一部として統制を追求することについて感情労働概念を使い分析している (Sturdy 1998; Bolton and Boyd 2003; Brook 2009a, 2009b; Ikeler 2016)。しかし、労働過程分析の研究者たちはホックシールドが感情労働過程 (emotional labor process) の複雑で矛盾する性格をつかめなかったことを批判するにとどまり、ホックシールドが使っているマルク主義的賃金労働概念と疎外概念を分析し発展させる試みはないに等しいという主張もある (Brook 2009a; 2009b)。

本稿は労働過程分析の研究において、感情労働の統制、感情労働の自律性、感情労働への抵抗を

巡ってどのように議論が展開されているか、また労働現場において労働者の自律的感情労働と感情労働への抵抗が可能なのかどうかについて検討・考察するものである。本稿は欧米で議論される感情労働研究のみならず、韓国で議論される感情労働研究<sup>4)</sup>も検討・考察の対象とする。

労働過程分析の研究で議論される感情労働をめぐる論争点は、1) 組織による感情労働の統制は完全なものなのか、2) 感情労働を遂行する従業員は感情労働遂行において自律性を持ちうるか、3) 顧客との相互行為において従業員は感情労働の自律性を持ちうるか、4) 感情労働を要求する組織や顧客に従業員は抵抗するか、に要約できる。4つの論争点は重なる部分もあるが、本稿は感情労働の統制と自律性を巡る諸議論と感情労働への抵抗を巡る諸議論に分けて、諸研究を検討・考察する。

## 2 感情労働の統制と自律性をめぐる諸議論

ホックシールドは、『管理される心』の第2部「公的生活」にて、冒頭に、「感じ方や感情の表し方に関する規則が経営者側によって設定されているとき、礼儀正しく待遇される権利は顧客のものであって労働者のものでないとき、また表層演技や深層演技が売られる労働形態であるとき、そして感情移入や温かみにかかわる私的な能力が商業的に利用されるとき、人とその人の感情や表情との関係はどのようなものになるのだろうか」(1983=2000: 104) と問いかけたうえ、感情の商業的利用の場における感情管理の行為、それらの統制、自己と感情とのずれの問題について議論する。ホックシールドは、個人的な生活における感情のやり取りのシステムが商業主義の場に投げ込まれたときに変異が起り、この変異の成功は、感情生活の三つの基本要素—感情作業、感情規則、社会的なやり取り—が変異することによって可能となると以下のように述べる。

第一に、感情作業は、個人的な行為から、一方で購入され他方で販売される、公的な行為になる。感情作業を指示する人というのは、もはや個人としての人間ではなく、他者を選別し訓練し監督するために雇われた、舞台監督となる。

第二に、感情規則は、もはや単に個人の自由裁量や、他者との個人的な交渉に任された問題ではなくなる。それは、『スチュワードとスチュワードのキャリアのためのエアライン・ガイド』や、『ワールド・エアウェイズ・フライト・マニュアル』や、研修の課程や、あらゆるレベルにおけるスーパーバイザーたちの講義の中で、公然と定義づけられるのである。

第三に、社会的なやり取りは、細い水路に限定されることとなる。岸辺に秘密の場所はあるかもしれないけれども、そこに、個人が自らの感情の水を流す余地はほとんど残されていない。(1983=2000: 137)

続けて、ホックシールドは、この変異がうまく機能している場合であっても、「仕事を〈どのよう〉に行うかについて、労働者は一切の決定権を放棄しなければならない」(1983=2000: 138)と述べる。

ホックシールドのこのような変異の成功に関する捉え方は、ホックシールドが感情労働者の感情表現の自律性を認めない証拠として批判論者によって俎上に載せられる。代表的批判論者である Sharon C. Bolton は一連の研究 (Bolton and Boyd 2003; Bolton 2005) を通じて、ホックシールドの感情労働論が二つの点で欠陥があると批判する<sup>5)</sup>。

第一の欠陥は、ホックシールドの研究が従業員を「感情的に無能力な行為者 (emotionally crippled actors)」として説明することである。ホックシールドが、感情が組織によって変異され、スマイルやムードや感情が従業員のものとなるより組織のものになることを強調することは、従業員が経営側と顧客との関係において「能動的かつ統

制する力 (active and controlling force)」を行使する可能性を奪うことになる」と批判する。つまり、Bolton は、ホックシールドの感情労働者は、経営側と顧客との関係において、能動的かつ対抗的統制力を発揮できない、「無能力な行為者 (crippled actors)」になってしまうと批判する。このような感情労働者の描写によって、ホックシールドは組織を「フラットで活気のない世界 (flat and lifeless landscapes)」であるという見方を提供した、と Bolton は主張する。Bolton は、感情労働の不確実性が増大したため、経営側の感情労働に対するいかなる所有と効率的統制は不可能であると捉え、感情労働者は肉体労働者の自律性とは質的に違う自律性を享受する、また経営側の統制も不完全であることを強調する。

Bolton の言う第二の欠陥は、ホックシールドの研究が一元的感情労働論であることである。ホックシールドの研究は、組織における感情管理を感情労働 (emotional labor) という一つ概念によって分析し、感情労働過程の複雑さと矛盾的性格をつかめない弱点があると Bolton は主張する。Sharon C. Bolton and Carol Boyd (2003) は、イギリスの航空会社のキャビン・クルーに対するアンケートやインタビューに基づき、感情管理の四つのタイプを示し、組織における感情管理の理解に多元的アプローチが必要であると強調する。感情管理の四つのタイプとは、規定的 prescriptive、金銭的 pecuniary、表象的 presentational、博愛的 philanthropic 感情管理である<sup>6)</sup>。キャビン・クルーたちはホックシールドの「感情労働」と「感情作業」にたとえられる「金銭的」・「表象的」感情管理を行うが、これら以外に「規定的」・「博愛的」感情管理を遂行する。「規定的」感情管理のタイプは、ホックシールドの「感情労働」とは違って、従業員が職業の感情規則をコスト効率的だから従っているわけではないことについての分析を可能にし、また「博愛的」感情管理のタイプは従業員が職場での社会的交換中に組織の規定に「ちょっとしたよぶんのもの (little ex-

tra)」を加えることについて分析できるようにする。このように感情管理のいくつかのタイプが存在することは、組織における感情が一つのカテゴリ（筆者注：感情労働）に単純化され凝縮されることができないことをはっきりと示しているの、組織における感情管理を理解するための多元的アプローチが必要であるということである。

以上のBoltonの主張を要約すると、1. 組織における労働者の感情管理はホックシールドの感情労働概念のみでは説明できない、2. 感情労働者は経営側との関係や顧客との関係において感情管理を能動的に統制する力を行使できる、ということになる。

こうしたBoltonのホックシールド批判に対し、Paul Brook (2009b) は正しい指摘もあるが不備のある批判であると主張する。さらに、Brook (2009b) は、Boltonのようにホックシールドの感情労働概念を放棄するのではなく、感情作業 (emotion work) の矛盾のかつ不安定な経験についてより適切な説明を提供できるよう、感情労働の概念を発展させることが必要であると主張する。

まず、Brook (2009b) は、Boltonが労働過程分析の二つの基本概念、すなわち特殊な形態の商品としての労働力と感情という生産手段について誤解・誤用しており、またホックシールドが感情労働者を「無能力な行為者」として描いているというBoltonの主張は誇張されていると主張する。Brook (2009b) は、ホックシールドのマルクスの賃金労働概念の使用は、感情労働のより広い適用、すなわち商業的フロントライン・サービスのはかに多くの産業や仕事領域に感情労働の適用を可能にしていると捉える。従って、ホックシールドの感情労働の定義、「賃金のために販売される」という定義は、ケア専門職のような非商業的ワークにかかわる感情ワークを含めて、給料を得られる感情ワーク (waged emotion work) のすべての形態や程度に適用可能になる。

次に、Brook (2009b) は、Boltonがホックシールドの感情労働者は無能力な行為者であると

批判する一方で、感情ワークの超自律 (supra-autonomy) の形態を主張すると捉える。Brookによれば、感情ワークの超自律の主張は労働過程分析の伝統とは対立する立場である。労働過程分析の諸研究は、生産の社会的関係を敵対的かつ矛盾するものとして、順応、同意、抵抗の複雑な相互作用を包含するものとして理論化する。したがって、労働過程分析の諸研究は経営側の統制が部分的で、一貫しておらず、しばしば矛盾すると見なす。またBrookは、労働者たちが感情という生産手段に対する所有と統制を保持するというBoltonの主張は正しくないと主張する。なぜなら、労働力が商品化されると、労働者は自分たちのスマイルの形態・タイミング・使用に対する所有あるいは支配的統制をもはや保持しないからである。

しかし、Brook (2009b) は、ホックシールドの感情労働論に対するBoltonの諸批判のうちいくつかの点は正しいと言う。第一は、ホックシールドが商業主義の場で感情システムの変異が成功すると概念化することによって労働者たちが無能力の状態に追いやられるように見える危険性があると指摘する点である。つまり感情システムの変異の成功は、変異が失敗した場合にのみミスベヘイビアや抵抗が起こると想定する標準的経験となるからである。そのような概念化は、Brook (2009b) によれば、ホックシールドが労働者の意識を日常的に矛盾しかつダイナミックなものとして概念化しなかったためである。サービス労働過程分析の研究 (Filby 1992; Mulholland 2004; Taylor and Bain 2003) においては、労働者たちは日々の労働生活において経営側やサービス利用者からの統制に対抗できるほどの感情労働に対する統制を保持し、行使すると明白に概念化されている。

第二は、ホックシールドが感情労働職場を同意、無関心、抵抗が存在する場所であると描写するものの、その描写には労働者の意識とサービス労働過程の特徴であるダイナミックな諸矛盾についての弁証法的理解が足りないという点である。ホッ



クシールドが感情労働の犠牲の個人化 (individualized human cost) を強調しすぎた結果、労働過程の内外において個人・集団の自律的行為によって占有される管理されない空間の基盤や形態や意味を十分に強調しないことになってしまったと Brook (2009b) は捉える。その結果、ホックシールドは、日々の「コーピング・コミュニティ (communities of coping)」(Korczynski 2003) を構成する日常の集会的・個人的信念と行動についての明確な分析を怠った。こうした点において、Bolton が組織生活を管理されない空間—労働者たちが〈下から〉、すなわち自身らの行為によって占有する空間—によってくぼみのあるものとして強調することは正しいと Brook は言う。

以上の Brook の主張を要約すると、1. Bolton はホックシールドの研究の主要な弱点、すなわち感情システムの変異が不完全なものであることや組織生活の矛盾した複雑性を掴んでいないことを認識したが、2. ホックシールドが労働力の一つの側面として感情労働を理論化したことの意味を理解せず、労働者が感情という生産手段を所有すると主張することは間違いである。3. Bolton の四つの感情管理のタイポロジーは職場における感情の源泉をマッピングすることに、また組織生活の複雑さを掴むことに有益であるが、職場の感情規則の一部分のみ、つまり金銭的感情管理の感情規則のみが商業的であるため<sup>7)</sup>、Bolton の職場は経営側の統制からはるかに自由な職場である<sup>8)</sup>。4. さらに Bolton の職場は、感情作業を労働力の商品化の条件を巡る日々の闘争から分離したため、ホックシールドが描く職場より優しくて非政治化された職場となる。5. サービス労働者たちの職場は労働力として商品化されない職場でもないし、経営側の統制が日々支配している職場でもない。

以上で、ホックシールドの感情労働論を巡る Bolton と Brook の論争を見てきた。両者共感情労働過程に固有な緊張や矛盾を明らかにするため唯物論的分析、特に労働過程分析を必要とすることに同意する。ただ Bolton のほうがサービス労働

者のジョブにおける感情管理の複雑さ、多様性、自律性をより強調する。Brook は感情労働過程における矛盾した複雑性を強調しながら感情労働の自律性を否定しないが、労働者が利潤の源泉である感情の所有権を持ち、感情労働を完全に統制するという見方には同意しない。

Bolton の感情管理の四つのタイポロジーは、Brook (2009b) が言及したように、感情労働職場の複雑さを理解するのに有益であるとされ、このタイポロジーを用い相互行為的サービスワーク (interactive service work) における感情労働の複雑性と自律を分析したいくつかの研究がある。そのうち、Sarah Jenkins et al. (2010) は、コールセンターの従業員 (receptionists) の感情パフォーマンスが多面的で複雑であること、顧客との関係における不確実な性格が従業員に経営側が容易に取り上げられない自律性を与えることを明らかにする。Jenkins et al. の研究対象のコールセンターには標準化された感情ディスプレイの規則がなく、顧客の要求に応じてサービスを提供する職場 (mass customized workplaces) である。組織的感情規則の標準化がされていないことから、従業員は多様な感情規則を実行に移すやり方を練って作る自律性を持ち、感情管理のすべての形態を調和させ管理することができるよう自分たちのスキルを微調整する。Jenkins et al. は、相互行為的サービスワーカーが持っているが気づかれないスキル、博識 (knowledgeability) に注目し、厳格な経営統制がなく、博識を発揮する空間を従業員に提供する労働過程が従業員の満足と組織への帰属意識において高い水準をもたらすことを発見する。Jenkins et al. は、高い水準の従業員満足と組織への帰属意識をもたらす重要な要因として、高い水準の自由裁量の判断が展開されるようデザインされた労働過程を特に強調する。

一方、Peter Ikeler (2016) は、アメリカのデパートメント・ストアの販売員の感情労働の複雑性と自律を分析するにあたり、Bolton の感情管理タイポロジーと Brook の労働過程分析を援用す

る。Ikeler (2016) は、相互行為的サービスにおけるスキルを、利益を創出する機能を遂行するのに必要な感情労働の複雑性と自律を表すものとして捉える。Ikeler によれば、戦後のデパートメント・ストアの販売員は「博愛的」知識と「表象的」販売スタイルを展開したが、現代のフルライン・ストア (full-line store) の販売員は徹底した知識は要求されないが、顧客のムードを直観した「表象的」感情管理をする。ディスカウント・ストア (discount store) の販売員は「規定的」あるいは「金銭的」感情管理を遂行する。20 世紀半ばの販売員と比べ、21 世紀の販売員の相互行為的サービスにおいてももっとも明らかな傾向は感情労働の低下、すなわち自律的で内面化された「深層演技」から他律的「表層演技」への低下である。Ikeler は、こうしたサービススキルの低下は感情ワークが「表象的」と「博愛的」形態から「規定的」と「金銭的」形態に縮小することと関連すると捉える。こうした縮小は、経営の統制と自動化の増大によってもたらされた、サービスワークの複雑さと自律性の減少を意味する。Ikeler は、こうしたスキル低下 (deskilling) の根本的動因は、労働者の収益を創出する努力—感情であれ、肉体であれ、精神であれ—を引き出し統制しようとする雇用主の内在的インセンティブであると強調する。こうした点は、感情労働も肉体労働や精神労働同様に賃金労働関係に固有な敵対関係の支配下にあり、労働過程分析のフレームワークによって最も分析できるという Brook (2009b) の立場を支持することである。

上で検討した諸研究とは違って、組織が従業員の感情ディスプレイをかなり統制し、従業員が感情ディスプレイにおける自律性を持たないことを明らかにした研究として、ユンセジュン・金サンピョ・金オンビン (2000)、カンヒョンア (2002)、シンキョンア (2009) がある。

ユンセジュン・金サンピョ・金オンビン (2000) は韓国のあるレストランに対するエスノメソドロジー<sup>9)</sup>により、事例のレストラン<sup>10)</sup>が

従業員に感情ディスプレイ規範を如何に社会化し、顧客との相互行為過程での従業員の感情ディスプレイ行為を管理するかについて分析する。ユン・金・金 (2000) によれば、事例のレストランの感情ディスプレイ規範は親近感、愉快さ、従順さであるが、顧客との接客段階ごとにやや異なる感情ディスプレイ規範を従業員に要求する<sup>11)</sup>。さらに、この感情ディスプレイ規範は従業員の感情ディスプレイが型にはまったものであってはならない、あるいは感情ディスプレイに個性を入れることまで規定している。感情ディスプレイ規範は従業員指針書に明示されているが、例えば、従順さについては「マネジャーと従業員は顧客のすべての要求を尊重する責任がある。……どんな場合であっても顧客に無礼にすることは許されないことである」(ユン・金・金 2000: 239) と記述されている。

感情ディスプレイの従業員への社会化はフォーマルな教育プログラムとインフォーマルな手段によって行われる。従業員指針書に盛り込まれている感情ディスプレイ規範は、新入社員教育や現場教育を通じて従業員に伝えられる。感情ディスプレイを社会化するインフォーマルな手段は、古参従業員の接客サービス態度や行動を見様見真似することや古参従業員のアドバイス、レストランの軽快な雰囲気 (軽快な音楽、従業員が着用している独特で多様な帽子や飾りものなど)<sup>12)</sup> などである。

事例のレストランは報奨と処罰によって従業員の感情ディスプレイ行為を統制する。偽装顧客 (spy guest) 制度と顧客のサービス評価制度<sup>13)</sup> は報奨と処罰をするエビデンスを提供し従業員の感情労働を統制する手段として機能する。偽装顧客制度について、インタビューの従業員は、偽装顧客の悪い評価が人事考課に不利に作用しうると考え、偽装顧客の存在を意識せざるを得ないと話す。「……管理者の話は偽装顧客の個人評価が人事考課にあまり影響しないというが、いつそれを口実に不利を被るかわからない。偽装顧客がお

客さんの中に混じっているのだからわからない。常に気を付けるしかない」(ユン・金・金 2000: 240)。顧客サービス評価をもって、会社は月に1回最も評価が高い従業員を表彰し賞金をやる。

事例のレストランの管理者が行う従業員の感情労働の監督は、感情ディスプレイ規範を違反する従業員個人を非難するやり方を取っておらず、顧客にぶっきらぼうな態度で接するあるいは親切ではない従業員に対し業務時間外の勤務チーム会議の時に感情ディスプレイ規範を喚起させるやり方を取る。事例のレストランの管理者は従業員がスタンド<sup>14)</sup>、休憩室、厨房などで大きな声で叫んだり歌ったりしても問題にしない。インタビューの管理者は「従業員たちがストレスをたくさん感じることを知っている。私たちは多くの部分、さらに店内においてもお客さんの邪魔にならない限り、従業員の自由な行動を許容している」と説明する(ユン・金・金 2000: 244)。

ユン・金・金(2000)の研究から、事例のレストランが従業員の感情ディスプレイ行為をかなり緻密に統制していることがわかる。しかし、BoltonやBrookが言及した、従業員によって占有される空間、言い換えれば経営側によって管理されない空間を許容しながら、収益の源泉である従業員の感情労働を管理していると言える。

カンヒョンア(2002)は、韓国の大規模病院に勤務する看護師の労働過程全体においてますます感情労働が強化される構造的状況と看護師の感情労働の統制について分析する。カン(2002)によれば、韓国の病院は、1990年代末の経済危機以降、より多くの患者(顧客)を確保するためより良い医療サービスと看護サービスの提供を巡って競争する。看護サービスは病院の競争力の重要な要素となり、病院は看護師に患者の要求を満足させるためより強化された感情労働の遂行を求めた。三つの事例病院<sup>15)</sup>のうちA病院は、「患者の感動をもう一度増やす」キャンペーンを展開し、患者および来院する人を「笑顔で迎える」運動を通じて病院のイメージを高めようとする。B病院は親

切なサービスを基に患者中心主義を実現するという目標を立て、「言葉より実践する親切、痛みを分かち合う品格のある親切、患者を主人として待遇する」というスローガンをかけ、看護師に親切的な看護サービスを強調する。C病院も「信頼される病院、親切的な病院、快適で心地よい病院を作るために持続的に努力する」ことを説明する。

三つの事例病院では、看護師に対するサービス教育として、販売サービス職に対して主に行われるサービス教育を実施する。たとえば、患者や保護者に会う時に腰をかがめてあいさつをする方法、やさしい声で患者に対応する方法などについて教育する。インタビューの11名の看護師はこのような教育を受けたことがあり、「常に患者に接する際に“笑顔”で接することが強要される」(カン 2002: 155)と話す。また事例病院では、看護師に外見管理を強調する。具体的には端正な容姿、明るい化粧、常に笑顔でいることなどが看護職務についての内部規則に明確に規定されている。

こうした内部規則に基づき看護師の感情労働は看護部長によって監督される。監督対象となるのは、看護行為だけではなく表情、身なり、歩き方、化粧状態、髪の手入れにまで及ぶ。インタビューの看護師によれば、「患者に親切サービスをしているか、看護部長は毎日チェックする。‘親切サービス’の文言を毎週受け取り、毎日繰り返し読む。看護部長は毎日1回病棟を巡回し、患者の不満事項と労働過程を監督する」(カン 2002: 159)。

看護師の感情労働は、叱責と称賛によっても、統制される。B病院の看護師によれば、「看護師が顧客からの電話に親切に対応するかどうかをモニターリングし、もし親切に対応しなかった場合、叱責をするだけではなく、人事考課に反映する。モニターリング結果から、毎月1回‘親切職員’を選び、褒美を与える」(カン 2002: 160)。他の病院においても多様な報奨制度と人事考課に反映する方法が実施され、看護師の感情労働は統制される。

#### 34 感情労働の統制と自律性、そして抵抗

インタビューの看護師たちは、最もつらいことは「常に笑顔で患者のケアを良くしなければならないこと」(カン 2002: 156)であると話す。インタビューの看護師たちは自身の感情より患者の感情と要求に応じて看護サービスを提供しなければならないと認識するが、しかし、患者によって誘発された苛立ちや怒りを抑えて、笑いながら優しく患者に接するのは相当厳しいと打ち明ける。患者や保護者の中には看護師に悪たれやため口をする人もいれば、怒ったり暴言・暴行をしたりする人もいる。こうした場合であっても、看護師は患者を常に親切にケアすることが求められ、自身の感情を抑えるなどの感情管理をしなければならない。

以上の分析から、カンは、感情労働は看護師の労働過程において常に〈親切〉と〈スマイル〉を強制される抑圧的労働過程であると捉える。しかし、こうした感情労働に対する看護師たちの積極的な対応や抵抗は存在しない。なぜなら、看護師たちは感情労働はやらざるを得ない労働として内面化するからである<sup>16)</sup>。

シンキョンア(2009)は、韓国の多様な産業分野のコールセンターに勤務するオペレーターの感情労働を研究し<sup>17)</sup>、顧客との相互行為においてオペレーターが感情ディスプレイの自律性を持たないことを明らかにする。シン(2009)によれば、感情労働は、コールセンターのオペレーターの業務のうち、核となる要素であり、労働の成果を決定づける要素である。声による顧客との接触は、対面的接触と比べ、顧客が自身の感情を一方向的に表しやすい労働状況であるので、オペレーターは顧客の感情を読み、自身の感情を調節することが特に必要とされる。またオペレーターの業務のうち顧客の不満、返品や解約の要求に対応する業務は特に感情労働を要するという。

コールセンターがオペレーターに要求する感情労働は、シン(2009)によれば、最も単純な形態である。すなわち、声のトーンを高くし親切で優しい語調で話すこと、特定の語法を使うことであ

る。コールセンターは、オペレーターがこうした話し方ができるよう、教育や指針を提供し、オペレーターの感情労働をモニターリングする。インタビューのオペレーターは、「声自体が低い人にも高いトーンで話すことを強要するような教育に苛立つ。基本のあいさつや終わりのあいさつをちゃんとしたのかはあまり重要ではないと思うが、評価項目になっている。(中略)‘～ですか?、～です(ます)’を何%使用したかをモニターする。」(シン 2009: 244)と話す。

大部分のコールセンターには顧客中心の感情ディスプレイ規範のみが存在する。顧客の一方的感情表出に対して、会社はオペレーターに忍耐力を要求する。会社は、コールセンターオペレーターはサービス職であるので、顧客満足のため我慢しなければならないと主張する。インタビューのオペレーターは、「……我々も顧客を尊重すべきであるが、顧客も労働者を尊重すべきだと思う。だが、会社はもっぱら私たちに我慢しなさい、受け容れなさいという教育をする。……」(シン 2009: 242)、また別のオペレーターは、「……つらいのは、私が間違っていないのに、顧客が不満を示す場合、私が我慢しなければならないことである。顧客が理不尽なことを言い、それに対し原則的な対応をした場合においても、顧客が私の態度にクレームをつけると、私はお詫びをしなければならない」(シン 2009: 243)、と話す。

さらにインタビューのオペレーターたちによれば、顧客から暴言を聞いたときあるいは侮辱されたときオペレーターがどのように対処するかについての会社の指針がない。「会社の指針はなく、階段を上ったり下ったり、同僚とおしゃべりしたり、窓を開けて外を見ながら自分の境遇を嘆いたりする」、「会社から、そのような場合は少しブレイクタイムを持ちなさいといった話はない。会社は、本人が感情をコントロールしなければならない、自分の気持ちが落ち込んだときにも声にそのようなことを表出してはいけなく、とはっきりと話す」(シン 2009: 248)、と物語る。



シンは、コールセンターのオペレーターには業務に必要な感情のみ表出し、他の感情は抑圧すべきであるという明確な感情規則があるだけであると結論付ける。

シン（2009）のコールセンター従業員たちは、Jenkins et al.（2010）のコールセンターの従業員たちとは違って、業務に必要な、すなわち顧客満足のために必要な感情のみ表出することが要求され、顧客との相互行為においてほとんど自律性を持たない。

### 3 感情労働への抵抗と抵抗形態を巡る諸議論

サービスワークの感情競技場内での抵抗の性格は製造業における労働統制を巡る伝統的葛藤より複雑な様子を見せる（Standiford and Seymour 2011）。製造業セクターにおける抵抗は労働過程に対する経営側の統制に反対することに向けられるが、サービス組織においては、労働過程に顧客を含んでおり感情が労働過程の原料であるので、感情労働をだれがどの程度要求するかによって、感情労働への抵抗の様相が異なる。例えば、感情ディスプレイ要件が具体的で、公式訓練を通じて学習され、顧客あるいは監督を通じてモニターされるサービス組織においては、抵抗は経営側の要求に向けられる。しかし、感情規則が企業によって明確に言明されず、労働者も非公式的社会化を通じて内面化し適用する組織、特にスモールビジネスの多いホスピタリティー産業においては、感情労働に対するどんな要求が抵抗されるかは明確ではない（Standiford and Seymour 2011）。

さらにサービス組織における感情労働要求への抵抗を概念化することの難しさは、サービス労働過程における三極関係、すなわち顧客—経営者—労働者間の関係に起因するところも大きい。感情労働への抵抗は顧客に向けられることもあれば、経営側に向けられることもあるからである。サービス労働過程において顧客が規律や統制のソースでもあることについてはいくつかの研究が明らか

にしている（Rafaeli 1989; Sturdy 1998; Leider 1993）。Anat Rafaeli（1989）によれば、フロントライン・サービス労働者たちは経営側の統制よりは顧客が押し付けようとする統制に抵抗し異議を唱える。Rafaeli（1989）は、スーパーマーケットのレジ係（cashier）の行動に対する統制についての分析に基づき、経営側の影響は比較的に間接的であり、統制をめぐる主な争いはレジ係と顧客との間に起こることを明らかにした（Standiford and Seymour 2011 から参照）。

さて、感情労働の統制と自律性を巡る諸議論の中で、ホックシールドは主体的行為や抵抗を概念化するにあたってあいまいさと限界があると指摘された（Brook 2009b）が、ホックシールドは感情労働への抵抗をどのように論じているのか。ホックシールドは、感情労働の高速化に関する議論において、感情労働者たちが感情労働をスローダウンし次第に気持ちを離れさせていくことによって抵抗を見せうることを示唆する。ホックシールドは、経営側が感情労働者たちのワークを強化しようとする際に、労働者たちが経営側のそうした努力をダメにし、自分たちの労働力価値を守ろうとするリアクションがあることを以下のように説明する。

会社は彼女たちに、もっと多くの乗客に対して、もっと笑うように、そして、「もっと心をこめて」と強く注意する。労働者たちは高速化に対して怠業で応じる。笑顔は行き渡らなくなり、しかも瞬時に笑うのでは目は輝かないので、人々への会社のメッセージがあいまいになってしまう。それは笑顔の戦争である。（1983 = 2000: 146）

Brook（2009a）は、ホックシールドが言う「笑顔の戦争」は階級意識の出現を許容する突破口でありうると捉える。ホックシールドによれば、1970年代に客室乗務員が鬱積した怒りと不満に名前を与え、声を上げるために、独立した組合を組織するようになり、多くの航空会社で抵抗が起

こった。したがって、ホックシールドは感情労働の商品化において諸矛盾があり、それらが労働過程における経営側の統制に対する抵抗を発生させることを認識したと言える。ホックシールドは、あるベテラン客室乗務員の話を用いてそうした認識を覗かせる。

会社が戦いを認知した分だけ、規定はどんどん厄介になる。彼らはますます細かく規定を決めるの。新しいカテゴリや定義が補充されていくのよ。そして、より感情にかかわるものになる。それでしばらくすると、私たちはその規定をさらに拒絶することになるのよ。(1983=2000: 150)

上述したように、ホックシールドは、感情労働のスローダウンを経営と労働間の闘いにおける立派な戦術であると確認するだけではなく、感情労働への集合的抵抗が労働組合の組織を通じて起こりうることも認識した。さらに、ホックシールドは感情労働への集合的抵抗の可能性として、客室乗務員同士の相互行為について示唆する。ホックシールドは「集合的な感情労働」というセッションで、客室乗務員同士の相互行為への会社の介入は、リビングルームの空想世界への批判を防ぐために、会社にとって戦略的な必須事項であると捉える。ホックシールドは、再研修である教官が生徒に忠告した言葉を引用し、会社が、乗務員たちが乗客や会社に対する恨みを共有することを回避しようとすることを指摘する。

「乗客に腹が立った時に、調理室に行って他の乗務員と憂さ晴らしをしちゃだめよ」。調理室では、もう一人の乗務員が、怒っている乗務員を落ち着かせる代わりに、よけい怒らせることになるかもしれない。彼女は、虐げられた乗務員の共犯になりうるのである。そして教官が言うように、「むかついた乗務員が〈二人〉になってしまう」ことになる。(1983=2000: 133)

しかし、ホックシールドは感情労働への集合的抵抗の可能性として感情労働者同士の相互行為を示唆するにとどまったが、Marek Korczynski (2003) は集合的感情労働の概念を発展することを狙い、感情労働が求められるコールセンターの一線労働者間でコーピング・コミュニティ (coping community) 形成とその役割を明らかにする<sup>18)</sup>。Korczynski (2003) によれば、コールセンターの労働者たちに求められる感情労働は顧客への感情移入や理解、「スマイルを帯びた声 smile in your voice」で話すことである。しかし、怒る顧客や無礼な顧客が少数ではあるものの、そのような顧客から怒りや侮辱を受ける場合、経営側が労働者をガイドする克服方式は顧客に対する怒りを統制することと顧客からのアブユースによる苦痛やストレスに耐えることが価値ある行為であるというメッセージを伝えることである。こうした状況下で、労働者たちは互いをサポートする意識を強く持ち、すべての労働者が同じ状況に置かれたように感じる。またあるコールセンターにおいては、顧客に対する強い批判的文化、顧客に対するシニシズム (cynicism) の文化が労働者と下級管理職によって共有される。Korczynski は、顧客のアブユースに対応する方法として労働者間の相互サポート意識やシニシズムの共有をコーピング・コミュニティの形成と捉え、コーピング・コミュニティの存在自体が抵抗行為であり、他の形態の抵抗 (筆者注: 個々の労働者間の競争を奨励するエトスを植え付ける、あるいは個人の成果による成果給を導入するなどの経営戦略への抵抗) を生み出すのに寄与すると強調する。さらに、Korczynski は、コーピング・コミュニティは連帯の萌芽的形態であるという労働組合の見方を紹介し、労働過程の集合的性格から導き出されるコーピング・コミュニティからトレード・ユニオンイズムが生まれるという肯定的な見解を述べる。

Korczynski はコールセンターで働く感情労働者たちが顧客のアブユースに対抗しコーピング・コミュニティを形成する、そしてその存在が経営

側の統制への抵抗に寄与することを明らかにすることを通じて、ホックシールドが深く分析しなかった集合的感情労働の概念を発展させたと言える。ただ、ホックシールドにおいて集合的感情労働は経営側との対峙の側面が強い半面、Korczynskiにおいては集合的感情労働は労働者と顧客との対峙の側面が強いと言える。

Korczynskiが概念化した「コーピング・コミュニティ」の形成はJenkins et al. (2010) の事例のコールセンターの従業員の間でも見られる。Jenkins et al.によれば、事例のコールセンターの従業員チームは顧客との継続した相互行為の強度を和らげる空間としての役割をする「感情化されたゾーン」(2010: 558)を作り、感情労働における喜びと苦痛を共同でコーピングする。

Peter John Sandiford and Diane Seymour (2011) は顧客からの感情労働要求への抵抗を分析する。Sandiford and Seymour (2011) は、イギリスのパブ従業員たちが自分らのジョブにおける感情労働要求をどのように処理し、抵抗するかについて分析する。パブ従業員は感情労働要求への抵抗を4つのやり方で示す。第1の抵抗形態は、多くの従業員が顧客の感情労働要求に抵抗するやり方であり、顧客との相互行為(service encounter)から感情的に距離を置くことである。この実践を使う従業員の中には、求められた感情ディスプレイを意図的に提供しない従業員もいれば、顧客との相互行為を非個人化することをも含めてプロフェッショナルとしての仕事役割アイデンティティを採択する従業員もいる。

第2の抵抗形態は、ユーモアの使用、とくに不愉快な顧客や理不尽な顧客に向けた皮肉なユーモアの使用である。従業員はこんな顧客から切り抜けるやり方としてそして気難しい顧客に抵抗するやり方としてユーモアを明確に認識する。

第3の抵抗形態は、特に嫌な顧客に対して、期待される感情ディスプレイを下手に模倣しながら、例えば明らかにぎこちないスマイルや誇張した丁寧な言葉をもって、偽の感情を表現することであ

る。このような抵抗はサービス・エンカウンターや組織目標における感情規則を覆すという点から、サービス労働者のサボタージュの形態であると言えるが、経営側がこれを見つけ制裁を加えるのは難しい。

第4の抵抗形態は、感情秩序に挑戦した顧客に対し、あるいは管理者からの嫌な命令に対し、同僚あるいは顧客と連合を形成することである。顧客、特に地元の人々や常連からの助けは、顧客からアビュースを受けた従業員に親切な言葉を差し出すことから暴力的な顧客から従業員の身体を守ることまで、幅広い。気難しい顧客の要求に抵抗する従業員側に合流する顧客については、労働者—顧客—管理者間の三極関係について議論する先行研究ではほとんど議論されてこなかった。同僚との連合形成という抵抗の形態は同僚たちが気難しい顧客について討論することやこのような顧客に対してほくそ笑むことであるが、特にこれが顧客のいないときに行われる場合に抵抗なのか、コーピングなのかというあいまいさはある(Sandiford and Seymour 2011: 1209)。

Sandiford and Seymour (2011) は、感情労働要求への抵抗形態として、ホックシールドの感情労働のスローダウンやKorczynski (2003) の労働者同士の「コーピング・コミュニティ」の形成以外に、顧客との連合形成、偽の感情表現、ユーモアの使用、顧客との相互行為から感情的距離を置くことを確認する。

Sandiford and Seymour (2011) は、上述した研究を通じて、サービスワークにおける抵抗は経営と従業員との伝統的競技場において労働者を公然と統制しようとする組織の意図に抵抗する労働者の問題として単純に捉えてはいけなことを示唆する。すなわち、サービスワークにおける感情労働競技場では従業員の抵抗は経営側だけではなく顧客にも向けられる。特に組織における感情秩序が従業員を含むステークホルダーによって社会的に構築された場合、従業員の抵抗は、感情労働を要求する経営側に向けられるのではなく、感情

秩序に挑戦する行動をする顧客により向けられるということである。

Sandiford and Seymour (2011) などを援用して、ユンヨンサム・李チャンシュ・ソンホォンイル (2016) は韓国のサービス産業従事者を対象に抵抗行動についてのアンケートを取り、使用者向けと顧客向けの感情労働者の抵抗行動の程度を5点尺度で調べている<sup>19)</sup>。ユン・李・ソン (2016) は抵抗行動を消極的抵抗行動と積極的抵抗行動に分け、使用者向けの抵抗行動については個人的抵抗行動と集団的抵抗行動に分けている<sup>20)</sup>。分析によれば、感情労働者の抵抗行動の程度は全体的に高くないが、使用者向けと顧客向けを比べると、使用者向けの抵抗行動の方が顧客向けのそれよりやや高い。使用者向け抵抗行動のうち、最も程度が高いのは「感情労働の舞台裏で私的感情の集団的表出」(2.9)で、次いで「感情ディスプレイ規則の修正を集団的に要求」(2.5)、「感情労働関連労働条件の改善を集団的に要求」(2.0)、「労働者集団内で規則・規範の設定と施行」(1.9)の順である。顧客向け抵抗行動については、「消極的抵抗行動(スマイル怠業、攻撃的ユーモア、感情的距離を置くなど)」(2.1)が「積極的抵抗行動(サボタージュ、本当の感情表現、仕返しなど)」(2.0)よりその程度がやや高い。

またユン・李・ソン (2016) は抵抗行動にどの感情労働関連変数が影響するか回帰分析しているが、分析結果のうち、感情ディスプレイの多様性が顧客向けの抵抗行動に負の影響を与えるという結果は、感情労働の自律性の問題と関連して注目すべきであろう。感情ディスプレイの規則における多様性を高めることは感情労働者の抵抗行動を低下させることを示唆するからである。しかし、サービスを提供する顧客の数が多いことは抵抗行動すべてに正の影響を与えている。

上掲した諸研究は感情労働要求への抵抗—その向け先が経営側であれ、顧客であれ—について議論するものであるが、特定の感情ワークを強いる組織の統制に対する抵抗として労働者が別の感情

ワークを行うことを分析した研究がある。Donna Baines (2011) は、非営利社会サービス部門のケアサービス労働者がその仕事の遂行のために必要とされる感情ワーク (emotion work) が抑制されるときに抵抗する状況を分析する。Baines (2011) によれば、福祉や社会正義に関連する仕事は、その業務を遂行するために、思いやりのある社会関係に固有な感情に依存するが、その感情は一般的に Bolton (2005) の職場における感情の4つのタイプのうち「博愛的」感情ワーク (組織、同僚、サービス利用者に対して「ギフト」として付与される感情管理) である。

Baines は、カナダやオーストラリアの非営利社会サービス組織にニュー・パブリック・マネジメント (New Public Management) の一環として企業経営的行政 (managerialism) 手法が導入されることにより、非営利社会サービス労働過程に変化が起こることを発見する。ケアサービス労働者たちは商業的あるいはコスト節約の目標を推し進める職場感情、すなわち Bolton (2005) の感情管理のタイプの一つである「金銭的」感情ワークをするよう圧力を受け、社会正義という価値に従って仕事ができるという意識に制約を受ける。ケアサービス労働者たちは「金銭的」感情管理と狭い「規定的」感情管理によって仕事をすることにストレスや空しさを感じる。そうしたフラストレーションへの抵抗戦略として、ケアサービス労働者はサービス利用者やコミュニティと共に働くやり方として価値に従いながら感情的にも満足するやり方を発見する。Baines はこれを「博愛的・連带的」感情の表出と名付ける。ケアサービス労働者のこうした感情表出は新自由主義によって再構築された世界に対する自身の失望を表す方法であり、善いケア労働者であるという自己認識を維持するとともに他者を守るという概念を反映したものである (2011: 151) と Baines は捉える。さらに、Baines は、ケアサービス労働者のこうした感情表出が個人的戦略のみならず集団的戦略に関与したことに注目する。すなわち、カナダの



事例の場合、ケアサービス労働者たちは「博愛的・連带的」感情を肯定的に表出する手段として、言い換えれば社会正義活動やそれに関する論争を遂行する組織として労組を活用した。

#### 4 考察と結び

以上で、感情労働の統制と自律性、そして感情労働への抵抗について労働過程分析のアプローチから議論、分析する諸研究を検討・考察した。これらの諸研究は、我々にサービス労働過程における感情労働の統制と自律性、そして感情労働への抵抗を理解するにあたってどのような洞察を与えられるだろうか。

第一、感情労働過程における経営側の統制は完全なものではなく、労働者たちは経営側やサービス利用者からの統制に対抗できるほどの感情労働に対する統制を保持し、行使する、ということである。これは、感情労働過程において、経営側の完全な統制や労働者側の完全な自律は存在しないことを意味する。しかし、Ikeler (2016) やカン (2002) が示唆するように、企業や組織は労働者の感情労働をより統制・強化しようとするインセンティブを持っている。したがって、感情労働は購入され販売される労働であること、賃金労働関係に固有な敵対関係の支配下にあることを忘れてはならない。

第二、感情労働職場は同意、無関心、抵抗が存在する、複雑でダイナミックな職場である、ということである。労働過程の内外に労働者たちの自律的行為によって占有される空間、すなわち管理されない空間の存在については多くの研究から確認できる。こうした空間は、Korczynski (2003) によれば「コーピング・コミュニティ」、Jenkins et al. (2010) によれば「感情化されたゾーン」である。経営側によって管理されない労働者たちの自律的空間は、ユン・金・金 (2002) の韓国レストランの職場にも存在する。従業員たちは、彼らが演技する舞台から離れたスタンドや厨房で、

顧客の悪口を言ったり、大きな声で叫んだり歌ったりすることで、感情労働の苦痛をコーピングする。

第三、組織における労働者の感情管理は多元的で複雑である、ということである。感情労働過程の複雑さと矛盾的性格を分析するための多元的アプローチとして、Bolton は四つの感情管理のタイポロジーを示した。このタイポロジーを用い、Jenkins et al. (2010) やBaines (2011) は相互行為的サービスワークにおける感情管理の多様性と自律性を明らかにする。

第四、感情労働過程において顧客が労働者の敵でもあり、味方でもある、ということである。すでにサービス労働過程の研究において顧客の重要性は指摘されているが、Korczynski (2003) は、ホックシールドの感情労働論においては顧客が味方であるかあるいは敵であるかが見えないと指摘する。Korczynski (2003) によれば、多くの顧客は労働者に仕事の意味や喜びを与える存在であるが、少数の怒った顧客やアビュシブ顧客 (irate customer and abusive customer) が労働者に苦痛を与える存在となるが、これらの顧客はサービスワークの社会関係におけるシステムの部分である。Standiford and Seymour (2011) においては、顧客は感情労働への抵抗対象でもあれば、連合形成の相手でもある。特に Standiford and Seymour (2011) は、他の研究ではほとんど考察されなかった、アビュシブ顧客に対抗し労働者と顧客が連合を形成することを明らかにしている。ただ、顧客が味方になる状況においても、顧客と労働者間の関係が不平等な関係であることは変わらないのである。

第五、感情労働過程において顧客統制が増し、経営側が労働者に感情労働をより求める背景に、消費者主権 (消費者至上主義) の言説が社会的・経済的に広まり増大することがある、ということである。Korczynski (2003) は、怒った顧客やアビュシブ顧客が生まれるメカニズムをこう説明する。経営側がサービス相互行為において重要

な象徴的価値として掲げる消費者主権の神話が実際の相互行為において幻想に変わるときに、顧客がアビュースをする可能性があるということである。消費者至上主義は患者中心主義の形態として病院組織にも浸透し、看護師の感情労働（親切とスマイル）が強化されていることはカン（2002）の研究から明らかにされている。シン（2009）の研究も、顧客中心の感情ディスプレイ規範のみ存在するため、コールセンターの従業員が顧客との相互行為においてほとんど自律性を持たない状況や顧客のアビュース行為に対して自身の感情管理をしなければならない状況を明らかにしている。

第六、集合的感情労働、すなわち感情労働者同士の相互行為はトレード・ユニオニズムへ発展する可能性がある、ということである。ホックシールドも感情労働への集合的抵抗が労働組合組織を通じて起こりうるという認識を示したが、Korczynski（2003）も労働過程の集合的性格から導き出されるコーピング・コミュニティからトレード・ユニオニズムが生まれると見る。ただし、労働組合が組織された場合、労働組合は感情労働の苦痛を克服するイシューについて経営側のストレス管理アプローチよりもっと政治的・社会的アプローチ、すなわち感情労働の苦痛のソースである、顧客—労働者—経営間の関係の社会的構造をより直視するアプローチをとるべきであるとKorczynskiはアドバイスする。

ユン・李・ソン（2016）の抵抗行動についての量的分析から、韓国のサービス労働者たちが、使用者に「感情ディスプレイ規則の修正を集団的に要求」と「感情労働関連労働条件の改善を集団的に要求」という集団的・積極的抵抗行為を行っていることがわかる。韓国では、サービス部門の労働者を組織化しているサービス産業連盟所属の労働組合が団体交渉を通じて感情労働手当や感情労働従事者の保護措置を求める運動をし、感情労働手当あるいは感情労働従事者の保護措置について労働協約を結ぶ企業も出てきている。韓国では感情労働が社会的イシューとなり、公共部門（中央

政府と自治体）と民間部門で感情労働への対応と感情労働の規制についての論議が活発に展開された。実際企業自ら感情労働に対応する動きや労組が感情労働への対応を企業に要求する動きがあるが、使用者主導による取り組みは感情労働によるストレスや苦痛を治癒するアプローチとなっている。一方、労使合意による感情労働へ対応は感情労働手当の導入など賃金問題としてアプローチし、感情労働を規制するアプローチまで発展していない状況である（金ゾンジン 2013）。

最後に本稿の意義について簡単に述べ、結びに代えたい。

ホックシールドは、『管理される心』の20周年記念版の後記にて、感情プロレタリアの多くの業務は自動化され、顧客の感情労働経験が少なくなったと述べたが、現代社会では、サービス経済化の一層の進展により、崎山（2017）が示唆するように、労働全般の感情労働化とでも呼べる事態が進展している。しかし、日本で感情労働概念はサービス産業の精神的ストレスを扱うものとして受容され、これにとどまらず、サービス産業の気働きを積極的に位置づけるための概念とされたり、精神的ストレスを支える知識や体制を整えることにむしろ力点が置かれている（崎山 2017）。さらに、よりよく組織内外で感情労働を行っていくための知識や能力を蓄え、人間関係をマネジメントすることが唱えられている（崎山 2017）。こうした状況を反映し、感情労働研究において多くの比重を占めるのは、感情労働（特にケア職）の精神的負担やバーンアウトに関する研究や感情労働をスキルとして議論する研究（感情管理スキルや感情的知性 Emotional Intelligence の考察）である（山本・岡島 2019）。こうした感情労働研究の傾向に対し、本稿は、感情労働は購入され販売される労働であること、したがって賃金労働関係に固有な敵対関係の支配下にあることを喚起させ、感情労働過程における社会的関係、すなわち経営者—労働者—顧客との間に感情労働の統制や自律性を巡って繰り広げられるダイナミックで複雑な相

相互作用についてのより本質的な理解を促すであろう。また本稿は、韓国での感情労働研究を検討・考察対象に加えることにより、労働者が直面する感情労働過程における統制や自律性、抵抗の状況がかなり多様であることを確認することができた。

## 注

- 1) 崎山治男 (2005) は、ホックシールド以降の感情労働研究群を三つに整理している。第一のものは、企業の資本蓄積活動に感情労働が与える効果を強調する研究群である (Rafaeli and Sutton 1988; Van Maanen and Kunda 1989)。例えば、コンビニエンス・ストアの店員の適切な感情表出 (丁寧な態度) が売り上げに比例するということを実証している (Rafaeli and Sutton 1988)。第二のものは、感情労働を資本蓄積活動とは異なる組織体の目標達成のためのツールとしてのみ捉える研究群である (Stenross and Kleinman 1989; Rafaeli and Sutton 1991)。第三のものは、感情労働が自己に与える効果を職種間で比較研究するものである (Rafaeli and Sutton 1987; Abiala 1999)。
- 2) 山本準・岡島典子 (2019) によれば、日本で「感情労働」に関する研究が始まるのは1990年代半ばからであるが、ホックシールドの『管理される心』(日本語訳) が出版された2000年から本格的に研究が広がった。国立情報学研究所の論文検索サイトCiNiiで「感情労働」をキーワードに検索すると、合計403の論文及び関連文献が登録されている(2018年7月12日時点・重複登録は除く)。
- 3) 三橋 (2006) は、感情労働と心理的結果との関連について、心理的結果が純粋に感情労働の遂行によるものなのか、あるいは感情労働が行われる職務環境や、サービス対応の頻度や長さといった職務の特徴、組織的に許される職務自律性の度合い、個人の職務関与の度合い、自己モニタリング能力といった他の要因によるものなのか、各要素を区別することなしに、感情労働の心理的コストを主張することはできないとしたうえ、介護職に対する聞き取りに基づき、「感情労働が困難なもので、ストレスを帰結するかどうかは感情労働の過程のあり様に依存する」(45)と主張する。
- 4) 朴オンア・ソンホンイル・李チャンシュ (2014)

によれば、韓国で感情労働の研究は1990年代後半より出始め、2000年代半ばまでは年に数本しか出なかったが、2008年以降毎年二桁の論文が出た。学術誌に発表された論文数を見ると、2008年に12本、2009年に17本、2010年に17本、2011年に26本、2012年に48本、2013年に18本と、1998年から2013年までの論文数は全部155本である。

- 5) Bolton (2003) はホックシールドの研究が組織における感情の理解を進展させるのに大いに寄与したことを認める。すなわち、ホックシールドの研究は従業員の感情管理スキルが如何にして販売商品になるかに光を当て、従業員たちが資本主義労働過程にとって肝要な部分として活用されうる感情作業を遂行することを明らかにしたと捉える。
- 6) Bolton (2005) は四つの感情管理タイプを以下のように定義する。
  - ・規定的感情管理：組織の行動ルールや専門職業の行動ルールに従って行われる感情管理
  - ・金銭的感情管理：利潤のために、あるいは公的部門や非営利部門の場合はコストを削減するために行われる感情管理
  - ・表象的感情管理：一般的社会的規範に従って行われる感情管理
  - ・博愛的感情管理：同僚やサービスユーザーに「ギフト」として与える感情管理
- 7) 四つの感情管理の感情規則と動機付けについて、Bolton and Boyd (2003) は以下の表でまとめている。

感情管理のタイポロジー

(A Typology of Emotion Management)

	金銭的 Pecuniary	規定的 Prescriptive	表象的 Presentational	博愛的 Philanthropic
感情規則 Feeling rules	商業的 Commercial	専門的 Professional 組織的 Organisational	社会的 Social	社会的 Social
動機付け Associated motivations	手段的 Instrumental	利他主義 Altruism 地位 Status 手段的 Instrumental	存在論的 Ontological 安全 Security 従順 Conformity	ギフト Gift

- 8) 鈴木 (2012) も Bolton の四つの感情管理のタイポロジーに対して Brook に似た批判を以下のようにする。「……金銭的感情管理だけは企業統制に入るが、表現的 (筆者注: presentational) 感情管理と慈善的 (筆者注: philanthropic) 感情管理は企業統制から無傷で無垢のままにとどまり、労働者の

## 42 感情労働の統制と自律性、そして抵抗

感情的抵抗の拠点となるとされるのである。もしこのように理解されているとすれば、それは誤りであろう。……労働者の（感情労働も含む）活動全体が企業の統制下に入ると考えるべきである。」(2012: 158)

- 9) 研究方法として、研究者の一人がウェ이터として1日6時間、10日間勤務する、従業員教育あるいは勤務チーム会議に参加する、役割演技大会を観察するといった参与観察以外に、A社およびD店の管理者、従業員へのインタビュー（個人インタビューや集団インタビュー）、A社の電子掲示板に書き込まれた顧客の発言の収集、などを実施した。
- 10) 事例研究のレストランは、アメリカにある本店とフランチャイズ契約の形態で運営するレストラン（A社のD店）であり、ピザとメキシカン料理を提供する。A社の各レストランの従業員は120名程度で、うち正規職員は90%、臨時職員は10%である。男女の比率は4対6である。
- 11) 最初に顧客と対面する段階の感情表現規範は親近感の表出であり、具体的に従業員は顧客の目を見てスマイルすることである。挨拶のやり方に特別な決まりはないが、ただすべての顧客に同じ挨拶をしてはいけないという規則がある。

次の注文の受付段階での感情表現規範は、親近感と従順さである。この段階での挨拶においても型にはまった挨拶であってはならない。注文を受ける際の従業員の姿勢は決まっており、座っている顧客の目線と同じ高さの姿勢、つまり膝をついて注文を受けなければならない。また顧客が注文時に要求する事項はすべて受け入れることもこのレストランの規則である。

料理の提供後の段階での感情表現規範は、料理に対する顧客の満足度を確認しながら、顧客と親密な対話を誘導することである。

顧客の不満の受付段階での感情表現規範は、顧客の要求が何であれ傾聴する態度や積極的に解決しようとする態度を見せることである。

会計の段階での感情表現規範は、従業員が顧客に食事が楽しかったのかについて聞き、また来てほしいと言うなどを含めて個性を生かした挨拶をすることになっている。

さらにこのレストランでは、顧客に誕生日祝賀

サービスを行っているが、この時の感情表現規範は愉快的感情表出である。笑いと快活な声で楽しい雰囲気を感ぜさせることである。

- 12) レストランの軽快な雰囲気は会社の感情ディスプレイ規範、すなわち愉快さを受け入れさせる役割をする。インタビューの従業員はレストランの雰囲気によって実際自身も愉快的気分になり、お客さんに親しく接することになると話した（ユン・金・金 2002: 238）。
- 13) 事例のレストランは店内に「顧客ボイス箱」を置き、従業員のサービスに対する顧客の不満事項を受け付ける。また顧客は会社の電子掲示板にレストランや従業員のサービスについての評価（賞賛あるいは不満など）を書き込むことができる。
- 14) スタンドとは、店内の両端に飲料やコーヒーなどをサーブするため、あるいは下げられたお皿などを集めるために設置された台である。
- 15) 事例の病院の概要は以下である。A病院は病床数1,101、職員数1,534名の大規模の国立大学病院。B病院は病床数650、職員数800名の大規模の私立大学病院。C病院は病床数600、職員数780名の大規模の総合病院である。
- 16) インタビューの看護師は「今まで〈感情労働〉という概念は認知されなかった。様々な規制を受けるが、当然なものとして内面化した。……当然なものであると考えたので労組を通じた対応はしてこなかった」（カン 2002: 163）と話す。
- 17) 金融・保険業、事業サービス業、製造業、卸売・小売業、ソフトウェア開発・供給、公共行政、国防行政、社会保障行政にて運営しているコールセンター（ソウル・プサン・その他の地域に所在）に勤務しているテレフォン・オペレーター48名を対象に実施した個人面接および集団面接に基づき、テレフォン・オペレーターの感情労働を分析している。
- 18) アメリカやオーストラリアに所在する4つのコールセンターに対する質的研究を実施した。
- 19) アンケート調査は2015年2月～4月に実施され、プサン地域のサービス業従事者455名が回答し、分析に使われたデータは432名の回答である。
- 20) ユン・李・ソン（2016）は、以下のように抵抗行動を分類、定義する。  
・使用者向け個人的・消極的抵抗行動：生産的逸



脱行動（早退・欠勤・長い休憩・怠業、材料浪費、法律順守）対人的逸脱（同僚に対する非難、暴力的言語の使用、人に責任転嫁）

- ・使用者向け個人的・積極的抵抗行動：経済的逸脱（窃盗、詐欺）
- ・使用者向け集团的・消極的抵抗行動：感情労働の舞台裏で苛立ち・怒り・管理者への悪口など私的感情を集团的に表出する、公式的に容認されない規則と規範を労働者集団内で設定・実行する
- ・使用者向け集团的・積極的抵抗行動：使用者に感情表現規則の修正を要求、感情労働関連労働条件の改善を要求
- ・顧客向け消極的抵抗行動：感情的距離を置く、物理的距離を置く、スマイル怠業、攻撃的ユーモア
- ・顧客向け積極的抵抗行動：サービスのサボタージュ、本当の感情表現、仕返し

## 引用・参考文献

### 〈英語文献〉

- Baines, Donna, 2011, 'Resistance as emotional work: the Australian and Canadian non-profit social services', *Industrial Relations Journal* 42: 2, 139-156
- Bolton, Sharon C. and Boyd, Carol, 2003, 'Trolley dolly or skilled emotion manager? moving on from Hochschild's Managed Heart', *Work, Employment and Society*, Vol.17 (2), 289-308
- Bolton, Sharon C. 2005, *Emotion Management in the Workplace*, Palgrave Macmillan
- Bolton, Sharon C., 2009, 'Getting to the heart of the emotional labour process: a reply to Brook', *Work, Employment and Society*, Vol.23 (3), 549-560
- Brook, Paul, 2009a, 'The Alienated Heart: Hochschild's 'emotional labour' thesis and the anticapitalist politics of alienation', *Capital and Class* 98, 7-31
- Brook, Paul, 2009b, 'In critical defense of 'emotional labour': refuting Bolton's critique of Hochschild's concept', *Work, Employment and Society*, Vol.23 (3), 531-548
- Filby, Mike, 1992, 'The Figures, the Personality and the Bumers: Service Work and Sexuality', *Work, Employment and Society*, Vol.6 (1), 23-42

Hochschild, Arlie, 1983, *The Managed Heart-Commercialization of Human Feeling* (20<sup>th</sup> edition), University of California Press

- Ikeler, Peter, 2016, 'Deskilling emotional labour: evidence from department store retail', *Work, Employment and Society*, Vol.30 (6), 966-983
- Jenkins, Sarah, Delbridge, Rick and Roberts, Ashley, 2010, 'Emotional management in a mass customized call centre', *Work, Employment and Society*, Vol.24 (3), 546-564
- Korczynski, Marek, 2003, 'Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work', *Organization*, Vol.10 (1), 55-79
- Leidner, Robin, 1993, *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*, University of California Press
- Mulholland, Kate, 2004, 'Workplace Resistance in an Irish Call Centre: Slammin', Scammin', Smokin' an' Leavin'', *Work, Employment and Society*, Vol.8 (4), 707-724
- Rafaeli, Anat, 1989, 'When cashiers meet customers: An Analysis of the role of supermarket cashiers', *Academy of Management Journal*, 32 (2), 245-273
- Sandiford, Peter John and Seymour, Diane, 2011, 'Reacting to the demands of service work: emotional resistance in the Coaching Inn Company', *The Service Industries Journal*, Vol.31, No.8, 1195-1217
- Sturdy, Andrew, 1998, 'Customer Care in a Consumer Society: Smiling and Sometimes Meaning It', *Organization*, Vol.5 (1), 27-53
- Taylor, Philip and Bain, Peter, 2003, 'Subterranean Worksick Blues: Humour as Subversion in Two Call Centres', *Organization Studies*, Vol.24 (9), 1487-1509

### 〈日本語文献〉

- 崎山治男, 2005, 『『心の時代』と自己—感情社会学の視座』勁草書房
- 崎山治男, 2008, 「感情労働と組織」『組織科学』41 (4), 39-47
- 崎山治男, 2017, 「生の感情労働化と現代社会」『立命館産業社会論集』第53巻第2号, 17-29
- 鈴木和夫, 2012, 『接客サービスの労働過程論』お茶の

#### 44 感情労働の統制と自律性、そして抵抗

水書房

三橋弘次, 2006, 「感情労働の再考察—介護職を一例として—」『ソシオロジ』51 (1), 35-51

アーリー・ホックシールド, 1983=2000, 『管理される心』世界思想社

山本準・岡島典子, 2019, 「わが国における感情労働研究と課題—CiNii登録文献の分析をもとに」『鳴門教育大学研究紀要』第34巻, 237-251

#### 〈韓国語文献〉

カンヒョンア, 2002, 「看護専門職労働の変化—感情労働の強化」『経済と社会』55, 142-168 (강현아, 2002, 「간호전문직노동의 변화-감정노동의 강화」, 『경제와사회』55, 142-168)

金キョンヒ, 2011, 「サービス社会の感情労働に対する理解」『国際労働ブリーフ』2011年5月号 (김경희, 2011, 「서비스사회의 감정노동에 대한 이해」, 『국제노동브리프』2011년5월호)

金ゾンジン, 2013, 「サービス産業における感情労働対応と規制方案」『労働レビュー』2013年9月号, 韓国労働研究院, 42-54, (김종진, 2013, 「서비스산업 감정노동 대응과 규제방안」, 『노동리뷰』2013년9월호, 한국노동연구원, 42-54)

朴オンア・ソンホンイル・李チャンシュ, 2014, 「ホスピタリティー産業の感情労働研究動向—国内学術誌内容分析」『観光研究』第29巻第4号, 大韓観光経営学会, 291-307 (박은아, 손현일, 이찬수, 2014, 「환대산업의 감정노동 연구동향-국내학술지내용분석-」, 『관광연구』제29권제4호, 대한

관광경영학회, 291-307)

シンキョンア, 2019, 「感情労働の構造的原因と結果の個人化：コールセンター女性労働者の事例研究」『産業労働研究』第15巻第2号, 223-255 (신경아, 2019, 「감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화: 콜센터 여성노동자의 사례 연구」, 『산업노동연구』제15권제2호, 223-255)

ユンセジュン・金サンピョ, 2002, 「感情労働—人間感情の商業化に対する評価と対案の模索」『延世経営研究』第39巻第2号, 205-234 (윤세준, 김상표, 2002, 「감정노동-인간감정의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색-」, 『연세경영연구』제39권제2호, 205-234)

ユンセジュン・金サンピョ・金オンミン, 2000, 「感情労働：組織の感情表現規範に関する質的研究」『産業労働研究』第6巻第1号, 215-254 (윤세준, 김상표, 김은민, 2000, 「감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적연구」, 『산업노동연구』제6권제1호, 215-254)

ユンヨンサム・李チャンシュ・ソンホンイル, 2016, 「感情労働次元が抵抗行動に及ぼす影響に関する実証研究」『産業労働研究』第22巻第1号, 231-263 (윤영삼, 이찬수, 손현일, 2016, 「감정노동차원이 저항행동에 미치는 영향에 관한 실증연구」, 『산업노동연구』제22권제1호, 231-263)

チョウソンジェ, 2011, 「サービス産業化と感情労働」『国際労働ブリーフ』2011年5月号 (조성재, 2011, 「서비스산업화와 감정노동」, 『국제노동브리프』2011년5월호)